

## ПРИРОДА КОНФЛІКТІВ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ ТА ШЛЯХИ ЇХ РОЗВ'ЯЗАННЯ

*У статті розглянуто теоретико-методологічні підходи до оцінки студентами внутрішньоособистісних, міжособистісних, між особистістю і групою, міжгрупових конфліктів у вищих навчальних закладах.*

**Ключові слова:** дисципліна «Ділова етика», анкетування, інтерв'ювання, конфліктогени, внутрішньоособистісний, міжособистісний, міжгруповий конфлікти, конфлікт між особистістю і групою, безконфліктна поведінка.

### Вступ

На сучасному етапі розвитку суспільних відносин вища освіта перебуває в суттєвій взаємодії з різними аспектами культурних і духовних проявів життя людини. У цьому контексті зростає роль дисциплін, спрямованих не тільки на збагачення студента професійними знаннями, а й виховання глибокоморальної та духовно розвиненої особистості.

Серед курсів, які дають можливість сприяти вирішенню цього важливого, а разом із тим і складного питання, – «Ділова етика». Головними аспектами взаємовідносин у навчальному процесі, а в подальшому й у професійній діяльності є запобігання конфліктній поведінці. Людські стосунки, з одного боку, характеризуються високою конфліктністю, з іншого – адекватністю сприйняття конфліктної ситуації, в більшості випадків готовністю до всебічного обговорення проблем, осмислення й усунення причин, які призводять до конфліктів.

### Постановка проблеми й отримані результати

Аналіз роботи зі студентами 2 року навчання спеціальності «Фінанси» з дисципліни «Ділова етика» дає підстави стверджувати, що вони, порівняно з аналогічними групами попередніх років, дуже мотивовані щодо вивчення основ етики, націлені на опанування правил і норм ділового спілкування, набуття навичок культури спілкування й ділового стилю, організації та проведення ділових зустрічей, прийомів тощо. Проте особливу зацікавленість породжує тема, що стосується природи конфліктів й оволодіння прийомами їх розв'язання. Якщо студенти 2 року навчання спеціальності «Фінанси» у 2009 р. під час проведення дослідження рівня важливості тем із курсу «Ділова етика» визначали пріоритетність

теми «Конфлікти: суть, природа, наслідки» в 5,26 бала, то в 2010 р. – у 5,52 бала. При цьому, якщо частка студентів у 2009 р., яка оцінила важливість названої теми в 6 і більше балів, становила 50 %, то у 2010 – 58,5 % [2, с. 12]. Це і спонукало авторів статті акцентувати увагу на такому надзвичайно важливому питанні. Було проведено опитування та вибіркове обстеження студентів 2 року навчання спеціальності «Фінанси».

У процесі спостереження застосовано методи анкетування й інтерв'ювання, а під час систематизації та зведення даних – метод групувань. У статті використано статистичні методи і прийоми, які застосовують в економічних дослідженнях [1; 2], теоретичні основи природи та наслідків конфліктів, а також методів їх розв'язання [3; 5; 6; 7].

Опитування студентів здійснено на основі анкети, яку розробили автори статті (див. с. 4).

Щоб досягти бажаної точності результатів під час проведення опитування на основі розробленої анкети, було визначено обсяг вибірки респондентів – 57 осіб. Із загальної сукупності студентів, які взяли участь в опитуванні, кількість дівчат становила 29 осіб, юнаків – 28. Як показав аналіз особистісного складу респондентів, по-перше, сукупність дівчат і сукупність юнаків майже однакова; по-друге, з'ясовано, що як дівчата, так і юнаки мотивовані на прослуховування курсу «Ділова етика» й активні під час проведення будь-яких досліджень, особливо з визначення важливості викладання тих чи інших дисциплін і окремих їх тем. При цьому слід зазначити, що із загальної сукупності студентів, які прослуховували курс «Ділова етика», дівчата становили 60 %, а юнаки – 40 %.

З'ясовано, що за період навчання в НаУКМА кількість випадків виникнення конфліктів у так званому ланцюзі «студент → студент» становила 111 випадків (47,2 % від загальної кількості),

## АНКЕТА

1. Укажіть Вашу стать:
  - чоловіча;
  - жіноча.
2. За період навчання в НаУКМА скільки випадків виникнення конфліктів відбулося в так званому ланцюзі:
  - студент → студент \_\_\_\_\_;
  - студент → викладач \_\_\_\_\_;
  - студент → працівники деканату \_\_\_\_\_;
  - студент → працівники інших підрозділів університету (кафедр, відділу кадрів, бібліотеки тощо) \_\_\_\_\_.
3. Якого типу конфлікти (підкреслити), зазначені Вами в п. 2, переважали?
  - внутрішньоособистісний;
  - міжособистісний;
  - між особистістю і групою;
  - міжгруповий.
4. Визначте конфліктогени, конкретизуючи обставини, які призвели до виникнення та розвитку конфліктів (зазначених Вами в п. 2):
  - прагнення до переваги (прагнення вищості);
  - прояв агресивності;
  - прояв егоїзму;
  - порушення правил етики, усталених правил тощо;
  - несприятливий збіг обставин.
5. Якої тактики поведінки (за сіткою Томаса–Кілменна) Ви найчастіше дотримуетесь під час розв'язання конфліктів (зазначте за п'ятибальною шкалою)?
  - поступка (присотсування);
  - ухилення (уникання);
  - співпраця;
  - конкуренція (протиборство);
  - компроміс.
6. Наслідки конфліктів були:
  - конструктивні;
  - деструктивні.
7. Які правила безконфліктної поведінки Ви найчастіше використовуєте, щоб уникнути конфлікту (зазначте за п'ятибальною шкалою)?
  - не допускаєте конфлікту;
  - не відповідаєте конфліктогеном на конфліктоген;
  - проявляєте емпатію до співбесідника;
  - робите доброзичливі прояви на адресу співбесідника.

Дякуємо за співпрацю!

«студент → викладач» – 69 (29,4 %), «студент → працівники деканату» – 34 (14,5 %), «студент → працівники інших підрозділів університету (кафедр, відділу кадрів, бібліотеки тощо)» – 21 (8,9 %). Тільки 2 респонденти (дівчата) зазначили лише по одному випадку виникнення конфлікту (у ланцюзі «студент → студент», «студент → викладач»).

Оцінка студентами основних причин, мотивації появи конфліктів «студент → студент» (%):

- інтелектуальне суперництво – 45,9 %;
- особистісне непорозуміння, заздрість – 18,9 %;
- зверхнє ставлення, вихваляння – 18,1 %;
- прояв егоїзму – 9,9 %;
- інші – 7,2 %.

Інтерв'ювання респондентів показало, що інтелектуальне суперництво виникає внаслідок бажання студентів поліпшити свій навчальний рейтинг, категоричності та безапеляційності деякого з них, постійного нав'язування своїх порад, емоційної та інтелектуальної «глухоти» тощо.

Особистісні непорозуміння виникають із різних причин, пов'язаних як із навчальним процесом, так і з проживанням у гуртожитку, роботою у групах, іноді з приводу внутрішньоособистісного конфлікту тощо. Відчуття заздрості, на думку респондентів, виникає у деяких студентів унаслідок усвідомлення того, що в однокласника кращі успіхи у навчанні.

Зверхнє ставлення, вихваляння проявляються як критика та виправлення доповідачів на

семінарському занятті з боку тих студентів, які дуже високої думки про себе; тих, хто демонструє своє матеріальне становище.

Прояви егоїзму або альтруїзму – одні з найважливіших ціннісних орієнтацій людини. Респонденти зазначали прояв егоїзму з приводу неможливості взяти слово окремим особам під час семінару внаслідок постійних відповідей і доповнень студентами-егоїстами; небажання надати своїм одногрупникам навчально-методичні матеріали при їх обмеженій кількості, вирішення своїх особистих проблем одними студентами за рахунок інших тощо.

Також причинами конфліктів респонденти називали прояв агресії, внутрішньогрупову ворожнечу, невміння узгоджено працювати на заняттях тощо.

Основними причинами виникнення конфліктів між студентами і викладачами респонденти назвали такі (%):

- *упередженість викладачів в оцінюванні знань студентів* – 56,5 %;
- *взаємне емоційне відчуження викладача і студентів* – 20,3 %;
- *позиціювання викладачем своєї дисципліни як найважливішої* – 13,0 %;
- *інші* – 10,2 %.

Інтерв'ювання респондентів засвідчило, що неадекватність оцінки знань студентів можна розглядати як суб'єктивно-об'єктивне явище, зокрема, не завжди обґрунтовані претензії студента на високу оцінку та визначення викладачем бальної оцінки за певний вид навчальної роботи; орієнтація на оцінки залікової книжки, упереджене ставлення до студентів тощо.

Респонденти зазначають, що деякі викладачі не прагнуть зрозуміти студента; іноді відповідають конфліктогенно на конфліктоген; не сприймають точки зору студента щодо порушеного питання і вважають власний варіант його вирішення єдиною правильною.

З погляду респондентів, позиціювання викладачем своєї дисципліни як найважливішої призводить до значних витрат часу на підготовку до окремих дисциплін за рахунок інших курсів, наслідок – погіршення результатів у цілому.

До інших причин студенти відносять амбітність деяких викладачів, вплив їхнього поганого настрою на аудиторію тощо.

У визначенні причин конфліктів студентів із працівниками деканату респонденти найбільшу увагу акцентували на неефективній організації навчального процесу (зміни розкладу після формування груп; переформування груп, що спричиняє збіги у розкладі; інформаційна неузгодженість щодо термінів виконання певних видів робіт).

Конфлікти з працівниками інших підрозділів університету виникали внаслідок інформаційної неузгодженості стосовно строків виконання певних видів робіт, під час визначення тематики курсових, ненадання інформації про зміни прізвища, поновлення у списках студентів, у разі не своєчасного подовження термінів користування літературою в бібліотеці тощо.

Необхідно зазначити, що респонденти в основному підкреслювали прагнення персоналу деканату та інших підрозділів університету в конструктивному вирішенні конфліктів, коректну поведінку та інтелігентність працівників.

Під час проведення інтерв'ювання найактивнішу участь брали такі студенти: Марченко Олексій, Клименко Євген, Ляпало Єгор, Іванченко Ігор, Антонов Максим.

Аналіз відповідей респондентів на питання анкети щодо наслідків конфліктів засвідчив: переважна більшість студентів (93 %) вважають, що під час навчання в НаУКМА конфлікти вирішувалися конструктивно, і лише 7 % вказують на їх деструктивні наслідки.

Результати оцінювання респондентами тактики поведінки під час розв'язання конфліктів ілюструє комбінаційна таблиця (табл. 1):

Таблиця 1. Розподіл респондентів за статтю і тактикою поведінки під час розв'язання конфліктів

Тактика поведінки	Дівчата	Юнаки	За сукупністю
Поступка (пристосування)	2,82	2,96	2,89
Ухилення (уникання)	3,93	2,89	3,41
Співпраця	3,52	3,89	3,70
Конкуренція (протистовищення)	1,89	1,96	1,92
Компроміс	4,17	3,89	4,03

Респонденти зазначають, що залежно від конкретної ситуації вони застосовують той чи інший стиль поведінки. Найчастіше надають перевагу стилю *компроміс* (середній бал за сукупністю – 4,03), вирішують проблеми навіть поступаючись власними інтересами. Проте при цьому більшість опитаних зазначає, що на компроміс ідуть у випадках прийняття тимчасового рішення, коли мають з опонентом суперечливі інтереси й однаковий статус, а також коли бажають зберегти хороші стосунки.

Стилю ухилення більше надають перевагу дівчата (3,93 бала), а співпраці – юнаки (3,89 бала). Респонденти-юнаки переконані, що під час розв'язання конфлікту не тільки слід відстоювати власні, а й ураховувати інтереси опонента, особливо у разі тривалих і дружніх стосунків або під час розв'язання проблеми, важливої для обох сторін. Респонденти-дівчата вважають, що

найчастіше вони уникають конфліктної ситуації, оскільки не знають, як учинити та яке рішення прийняти, особливо якщо опонент має більший авторитет, вищий статус.

Найнижчим середнім балом респонденти оцінили стиль конкуренції (1,92 бала), оскільки, як показало опитування, студенти більше налаштовані на співпрацю (середній бал за сукупністю – 3,70).

Стиль конкуренції студенти застосовують у ситуаціях, коли необхідна швидка реакція на події, коли вважають себе більш компетентними й авторитетними у вирішенні конкретного питання, але практично не застосовують у разі непорозуміння із викладачами.

Як свідчать результати опитування, щоб уникнути суперечки, респонденти обирають такі напрями безконфліктної поведінки (табл. 2):

**Таблиця 2. Розподіл респондентів за статтю та напрямом безконфліктної поведінки**

Тактика поведінки	Дівчата	Юнаки	За сукупністю
Не допускаєте конфлікту	4,24	4,10	4,17
Не відповідаєте конфліктом на конфлікт	3,06	3,71	3,38
Проявляєте емпатію до співрозмовника	3,13	3,07	3,10
Робите доброзичливі прояви на адресу співрозмовника	3,68	3,17	3,43

Дані табл. 2 свідчать про високе бажання респондентів не допускати конфлікту (середній бал за сукупністю – 4,17) та робити доброзичливі прояви на адресу співрозмовника (3,43 бала). Респонденти, особливо дівчата (3,68 бала), вва-

жають, що доброзичлива усмішка, співчуття, дружня похвала – це запорука уникнення конфлікту. Однак не менш важливим є правило: не відповідати конфліктом на конфлікт (3,38 бала), особливо на цьому наголошували респонденти-юнаки (3,71 бала), зазначаючи, що закон «ескалації конфліктогенів» надзвичайно дієвий.

Студенти вказали, що на перших курсах відчутне загострене почуття власної значущості, максималізм, однозначність моральних критеріїв, оцінки подій і своєї поведінки. Щоб з'ясувати зміни відносно оточення в системі міжособистісних стосунків, автори провели дослідження ступеня реакції студентів останніх років навчання, зокрема магістрів спеціальності «Фінанси», на дії людини, яка викликає негативну реакцію своєю поведінкою, манерою спілкування. Під час опитування використано методику Мартіна Селігмана [4, с. 111–112], середній результат опитування серед студентів становив 11,8 бала (середній бал серед американців – 12,6). Група найбільш ображених – 6,7 % від усієї сукупності опитаних (понад 22,8 бала). Середній бал респондентів, які прагнуть відповісти на образ образую, – 5,2 бала (серед американців – близько 7,7 бала). Середній бал особливо налаштованих відповісти на образ – 3,3 % від усієї сукупності опитаних (13,2 бала і вище). Слід зазначити, що це опитування респондентів проведено анонімно.

### Висновки

Результати дослідження, зокрема опитування щодо тактики безконфліктної поведінки, будуть використані в подальшій науковій та навчально-методичній роботі. Увагу цим питанням буде приділено під час проведення лекційних занять і розгляду ділових ситуацій із теми.

1. Галицька Е. В. Використання статистичних класифікацій в аналізі економічних явищ і процесів / Е. В. Галицька // Збірник наукових праць. Економіка : проблема теорії та практика. – Вип. 178. – Дніпропетровськ : ДНУ, 2003. – С. 231–238.
2. Галицька Е. В. Роль «Ділової етики» у формуванні особистості студента / Е. В. Галицька, Н. А. Донкоглова // Наукові записки НаУКМА. – Т. 94. – 2009. – С. 10–13.
3. Морозов А. В. Деловая психология : учебник для студентов высших учебных заведений / А. В. Морозов. – 3-е изд. – М. : Академический проект, 2005. – 1040 с.

4. Селигман, Мартин Э. П. Новая позитивная психология : научный взгляд на счастье и смысл жизни / Мартин Э. П. Селигман ; пер. с англ. – М. : София, 2006. – 368 с.
5. Честара Дж. Деловой этикет : Паблик рилейшинз для всех и для каждого / Джон Честара ; пер. с англ. Л. Бесковой. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2007. – 336 с.
6. Чмут Т. К. Этика делового спілкування : навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – 3-те вид., стереотип. – К. : Вікар, 2003. – 223 с.
7. Шейнов В. П. Искусство управлять людьми / В. П. Шейнов. – Минск : Харвест, 2004. – 512 с.

*E. Halytska, N. Donkoglova*

## NATURE OF THE CONFLICTS AND WAYS OF THEIR SOLUTIONS IN THE HIGH EDUCATIONAL INSTITUTIONS

*The article reviews the theoretical-methodological approaches to students' assessing of the intrapersonal, interpersonal, intergroup and group, between the group conflicts in high educational institutions.*

**Keywords:** discipline "Business Ethics", questioning, interviewing, conflict genes, intrapersonal, interpersonal, between the group conflicts, the conflict between individual and group, conflict-free behavior.